

Summary TTP1 – Kommunikation per Mail

Grundlage

Beherrschung der Technik, Einhalten der Regeln, Netiquette

Technik - Regeln

- nicht zu umfangreich
- keine HTML-Mails
- keine vCards
- Attachments nach Absprache
- Professionelle E-Mail-Software
- Korrekte und angemessene Konfiguration
- Vorsicht bei sensibler oder sicherheitsrelevanter Information

Auf der anderen Seite
sitzt ein Mensch!

ACHTUNG

- No flamings
- No “quick and dirty”

Gestaltung von E-Mails:

- sorgfältig formulieren und vor dem Abschicken nochmals durchlesen
- prägnante, kurze Betreff-Zeile
- Strukturierung (Abschnitte, Leerzeilen, Zeilenbreite max. 70 Zeichen)
- GROSSSCHREIBUNG vermeiden
- Rechtschreibe- und Grammatik-Regeln
- Emoticons
- Korrekte Zitate: „soviel wie nötig - so wenig wie möglich“
- Keine Pseudonyme – korrekte Absenderangabe
- Be tolerant!

Würde ich diese E-Mail
selbst bekommen wollen?

Betreuung und Feedback

- Rasche Beantwortung oder Bestätigung
- Spielraum für Interpretationen berücksichtigen (wahrnehmen - interpretieren - fühlen)
- Authentisch bleiben
- Präzise und eindeutig formulieren
- Persönliche Ansprache
- Ironie, Satire, Sarkasmus vermeiden oder kennzeichnen ;-)
- Gegenseitige Akzeptanz und Wertschätzung
- Selbstreflexion

Inhalts- und Bezie-
hungsaspekt beachten!

Kommunikationsprobleme

- Aneinander vorbei „reden“
- Abgleiten auf „Nebenschauplätze“
- Flamings